MANUAL DE USUARIO

Funcionalidad del Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar



GUÍA BÁSICA DE MANEJO

18/06/2010

Versión 2



1. ÍNDICE





2. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.

Versión	Fecha	Sumario de cambios	Marcas de revisión
2.0	12/03/08	Versión Inicial	No
3.0	28/04/10	Version 3.0	No



3. INTRODUCCIÓN AL ASISTENTE DE MANTENIMIENTO LAN+PC DE MOVISTAR

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar contiene una serie de herramientas que permiten de manera automática proteger, testear y resolver los problemas de conectividad del cliente con Internet, así como los problemas relativos a la definición de cuentas de correo.

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar supervisa adicionalmente la fiabilidad y la velocidad de la conexión a la red, y envía muestras de conexiones de distintos clientes para que sean estudiados periódicamente.

4. FUNCIONALIDAD RECOGIDA EN EL ASISTENTE DE MANTENIMIENTO LAN+PC DE MOVISTAR

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar contiene ocho menús importantes de navegación, que permiten al usuario:

- Inicio: Información sobre novedades importantes que puedan afectar a su conexión, el estado actual de su conexión. También se tendrá acceso al soporte técnico
- Conexiones: Acceso a herramientas para configurar, testear y reparar su conexión a Internet.
- Correo electrónico: Configuración, testeo, preguntas frecuentes relacionadas con el correo y configuración de una nueva cuenta de correo electrónico.
- Protección / Restauración: Guardar o restaurar configuraciones previamente guardadas de la configuración de Internet Explorer, configuración de red y Outlook Express.
- Herramientas: Acceder fácilmente a determinadas acciones como limpieza de caché, pruebas de conexión,..
- Alertas: Información detallada de las novedades que se envíen desde el Centro de Soporte.
- Preferencias: Detección del modem/router y detección del firewall instalado.
- Contacte con nosotros: Acceso al soporte técnico.

Adicionalmente existen otros botones que se muestran en la pantalla:

- Información del sistema
- Imprimir esta página
- Ayuda

A continuación se explica la funcionalidad contenida en cada uno de estos menús:



4.1 INICIO

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar comprueba el estado de la conexión del usuario, intentando conectarse internamente a una lista de servidores y URLs configurada previamente. En el caso de que no reciba respuesta de ninguno de los servidores, o que no logre abrir ninguna de las URLs, el Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar considerará que no existe conexión por parte del usuario.

En el caso de que el usuario se encuentre desconectado, el menú de inicio le mostrará al usuario una pantalla local cargada en el PC del usuario, mostrándole los pasos a seguir para recuperar la conexión.



Si el usuario se encuentra conectado, el menú de inicio mostrará una página que le presenta un acceso para solicitar soporte técnico y dos pequeñas cajas de texto, una de ellas con información sobre el estado de su conexión a Internet y otra con el número SACE asociado a su PC.

Si el estado de la conexión no es correcto se cargará otra página indicando las acciones a realizar para poder reparar la conexión.

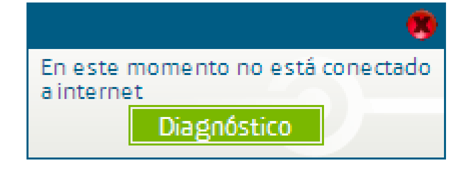




Para ver el estado de su conexión basta con leer el contenido del cuadro situado arriba a la derecha con el nombre 'Estado de la Conexión'. Aparecerá un icono verde si el estado es correcto y bajo el título del cuadro la palabra 'conectado'.



En el caso de que no se estableciera una conexión correcta a Internet en este mismo cuadro aparecería un icono rojo y el texto 'Desconectado'. En este caso aparecerá el botón de Diagnóstico en el que al pulsar realizaremos una comprobación del estado de nuestra conexión, realizando el testeo e intentando una posible restauración.



4.2 CONEXIONES

Desde esta opción del menú, podremos diagnosticar el estado de nuestra red, configurar la red wireless (en sistemas operativos Windows XP y Windows Vista), comprobar la configuración red y testear el rendimiento de nuestro ADSL.





4.2.1 Utilidad de diagnóstico y reparación de su conexión de red.

Desde esta opción el Asistente tratará de reparar los problemas encontrados en su conexión de red,

4.2.2 Asistente de configuración wireless.

Disponible únicamente si existe en su PC la posibilidad de conexión inalámbrica (y su sistema operativo es Windows XP o Vista), desde esta opción usted podrá configurar sus adaptadores de red wireless.



Usted podrá seleccionar una las redes mostradas o podrá introducir manualmente una red.

4.2.3 Configuración de red.

En este apartado se mostrará una lista con todos los parámetros relacionados con su configuración de red: Red, Adaptadores de red e Información del Modem/Router.

Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Informacion | Imprimir | Ayuda

Inicio
Conexiones
Correo Electrónico
Protección / Restauración
Herramientas
Alertas
Preferencias
Contacte con nosotros

movistar

4	Red	
4.1	Nombre del equipo	MMUNOZALHPXP
4.2	Nombre del Dns	MMUNOZALHPXP
4.3	Dominio	usersad.everis.int
4.4	Grupo de trabajo	-
4.5	Nombre de Usuario	Mmunozal
4.6	Servidores Dns	10.0.8.58 10.14.6.16 10.0.9.249
4.7	Dirección IP	10.33.209.239
4.8	Configuración Proxy	
4.8.1	Proxy habilitado	No
4.8.2	Dirección IP del proxy	192.168.113.1:8080
4.8.3	Dirección IP para la configuración automática del proxy.	http://proxy.rdc.dns/proxy.pac
4.8.4	No usar proxy para direcciones locales	Si
4.8.5	No usar proxy para esta dirección local	10.* *.tesa *.infraestructuras *.inet *.telefonica

Anterior

4.2.4 Test de rendimiento en su conexión ADSL.

Herramienta que le permitirá verificar la velocidad de subida y bajada de los datos a través de su conexión ADSL.

4.3 CORREO ELECTRÓNICO

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar le permite configurar, testear y reparar la configuración de su correo electrónico gracias a estas cuatro herramientas:





4.3.1 Utilidad de diagnóstico y reparación de sus cuentas de correo electrónico.

Si tiene configurada alguna cuenta de correo electrónico con Outlook, Outlook Express o Windows Mail, esta herramienta le permite testear y reparar en su caso la configuración de la misma.

4.3.2 Configuración del correo electrónico.

Presenta información de las cuentas configuradas con Outlook, Outlook Express y Windows Mail.



4.3.3 Preguntas frecuentes relativas al correo electrónico.

Esta opción permitirá acceder a la base de datos de conocimientos y obtener información sobre problemas comunes con su correo electrónico.

4.3.4 Configurar una nueva cuenta de correo electrónico de Movistar.

Esta opción le permitirá configurar una cuenta de correo electrónico. La cuenta de correo puede ser de "Movistar" (usuario@movistar.es), de "Telefónica.net" (usuario@telefonica.net) o de "Soluciones ADSL" (usuario@dominio.e.telefonica.net)

Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Informacion | Imprimir | Ayuda

Inicio
Conexiones
Correo Electrónico
Protección / Restauración
Herramientas
Alertas
Preferencias
Contacte con nosotros

movistar

Configurar una nueva cuenta de correo electrónico de Movistar

Introduzca los datos necesarios para configurar la nueva cuenta de correo electrónico.

Tipo de cuenta: movistar.es (usuario@movistar.es)
Cliente de correo electrónico: Outlook Express
Nombre de la cuenta de correo:

Información del usuario
Nombre | Dirección de correo elcetrónico | @movistar.es

Información de conexión
Usuario | Contraseña

Información del servidor
Servidor de correo entrante (POP3): pop3.movistar.es
Servidor de correo saliente (smtp): smtp.movistar.es

Crear cuenta

Anterior

4.4 PROTECCIÓN / RESTAURACIÓN

A través del menú de Protección / Restauración, usted podrá proteger y restaurar las siguientes opciones:

- carpeta Favoritos de Internet Explorer
- configuración del navegador
- configuración de red del equipo
- configuración de Outlook Express
- configuración wireless

A través de las tres pestañas que se le muestran en esta pantalla; Protección, Restauración y Deshacer cambios, usted podrá respectivamente, realizar la protección de las opciones vistas anteriormente, restaurar una configuración protegida anteriormente o deshacer el cambio realizado.

Para cada opción susceptible de ser restaurada aparecerá una lista con las fechas de todas las protecciones realizadas disponibles para ser restauradas.





4.5 HERRAMIENTAS

El menú de Herramientas contiene una serie de enlaces muy útiles desde el punto de vista del usuario que le permiten realizar las siguientes actividades:

- Limpiar la cache de Internet Explorer
- Reiniciar su sistema
- Renovar la dirección IP de su sistema
- Reiniciar su Modem/Router (sólo si se ha detectado previamente en el menú de preferencias)



4.5.1 Limpiar la Caché de Internet Explorer

Este menú permite borrar todos los ficheros que se encuentren almacenados en la caché del Internet Explorer provoca por tanto que todos los accesos que realice el usuario a direcciones URL se hagan directamente en Internet (y no accediendo a páginas locales).

Una vez iniciado el proceso, el Asistente de Mantenimiento LAN+PC informa del momento en el que termina de limpiar la caché de Internet Explorer.

4.5.2 Reiniciar su sistema

Esta opción permite reiniciar directamente el PC del usuario sin necesidad de acceder al botón de comienzo del Sistema Operativo.

4.5.3 Renovar la dirección IP de su sistema

A través de este menú, el Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar actualiza la dirección IP dinámica de su equipo. Para ello, primero libera la dirección antigua y luego configura la nueva dirección IP.

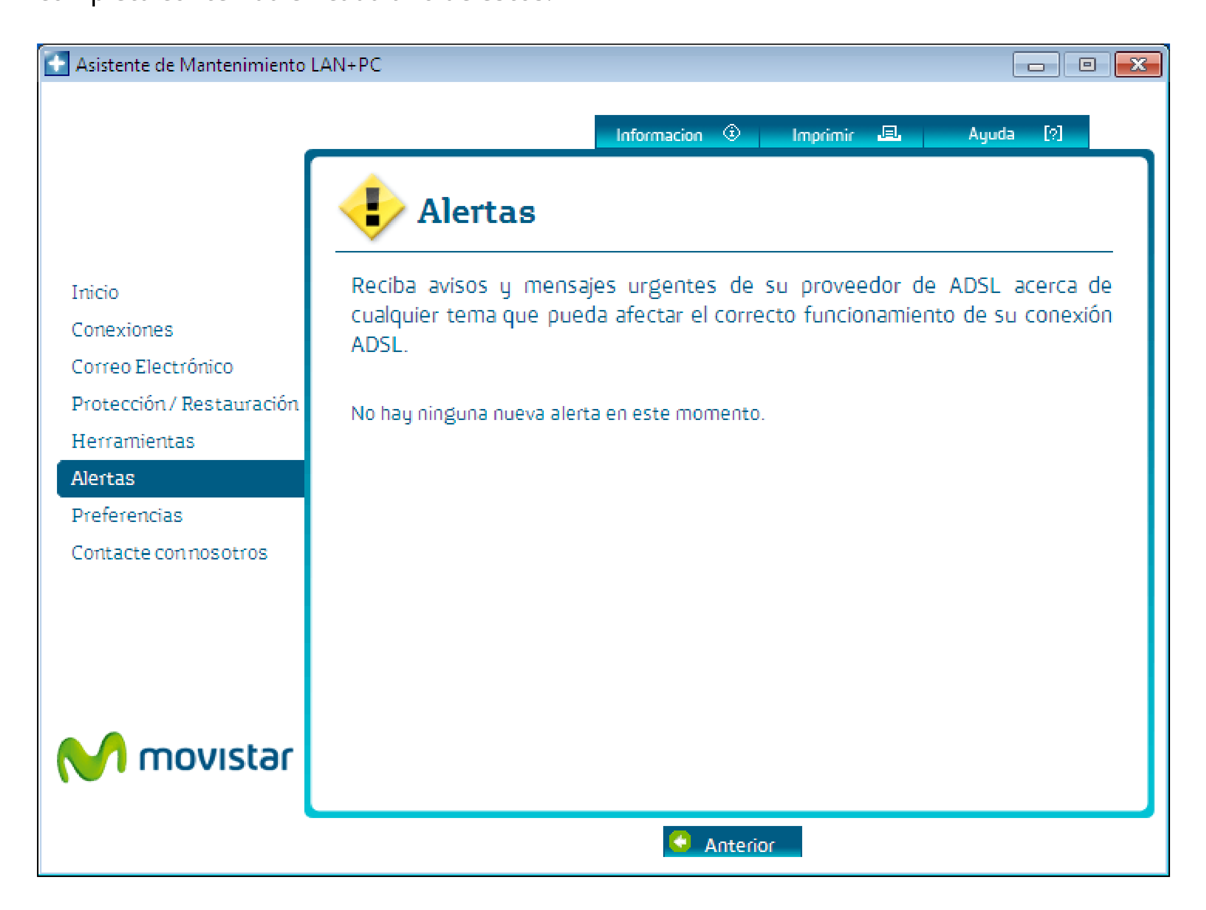
4.5.4 Reiniciar su Modem / Router

El usuario podrá reiniciar directamente su modem / router de una manera sencilla y transparente simplemente pulsando sobre el enlace 'Reiniciar su Modem / Router'.



4.6 ALERTAS

En esta pantalla se muestran todos los avisos o mensajes con información importante que pueda afectar a su conexión. Al pulsar sobre cada uno de estos mensajes se desplegará la información completa contenida en cada uno de estos.



4.7 PREFERENCIAS

Desde está opción usted puede detectar el Modem/Router al que está conectado y el firewall que tiene instalado en su PC.





4.8 CONTACTE CON NOSOTROS

A través del menú de Contacte con nosotros, usted podrá solicitar soporte al Servicio Técnico.





Antes de pulsar el botón "Permitir conexión" tendrá que llamar al teléfono **900 10 10 10** e indicar el número de teléfono que le aparece en pantalla. Cuando el operador se lo indique, usted podrá pulsar el botón "Permitir conexión".

A través de esta opción el operador que atienda su solicitud puede tomar control remoto de su equipo; si usted lo cree conveniente, puede cancelar el acceso remoto pulsando sobre el botón "Finalizar sesión".

4.9 BOTÓN DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA

A través del botón de información Informacion, usted puede visualizar de forma rápida y sencilla toda la información de su sistema:

- Sistema
- Windows
- Hardware
- Red
- Correo electrónico
- Todos los detalles

4.9.1 Sistema.

Despliega una lista con características generales de su sistema.



Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

1	Información de Sistema	
1.1	Identificador de SmartIssue	{ace7a1e8-97ab-46d5-bd7b-9bc96b6dfb51}
1.2	Identificador de máquina	{0ead5ba8-e834-469d-8581-71b19001adea}
1.3	Nombre del Dns	IBM-PC
1.4	Dominio o Workgroup	WORKGROUP
1.5	Sistema Operativo	Windows 7 6.1
1.6	Versión	build 7600
1.7	Configuración local	Español (Forma Internacional)
1.8	Memoria Física Instalada	1022 MB
1.9	Memoria Libre	470 MB
1.10	Navegador por Defecto	Internet Explorer
1.11	Versión de Internet Explorer	8.0.7600.16385
1.12	Cliente de correo por defecto	Microsoft Outlook
1.13	Dirección IP	9.136.49.79

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar

4.9.2 Windows.

Presenta un listado con las características más importantes de su sistema operativo



Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

3	Sistema Operativo	
3.1	Sistema Operativo	Windows 7 6.1
3.2	Tipo	WinNT
3.3	Service Pack	-
3.4	Versión	build 7600
3.5	Fichero de intercambio	?:\pagefile.sys 1419 MB Free
3.6	Directorio de sistema	C:\Windows
3.7	Configuración local	Español (Forma Internacional)

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar

4.9.3 Hardware.

Realiza un listado con las características físicas más relevantes de su máquina como son la CPU, la memoria y las unidades de disco.



Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

2	Hardware	
2.1	CPU	
2.1.2	Número de procesadores	1
2.1.3	Arquitectura	INTEL
2.1.5	Tipo	PROCESSOR_INTEL_PENTIUM
2.1.6	Nivel	6
2.1.7	Revisión	2309
2.2	Memoria	
2.2.1	Memoria Física Instalada	1022 MB
2.2.2	Memoria Libre	470 MB
2.2.3	Tamaño máximo del fichero de paginación	1578 MB
2.2.4	Memoria Virtual Disponible	1419 MB
2.2.5	Memoria Virtual Total	2046 MB

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar

4.9.4 Red.

Lista la configuración de red del equipo así como información sobre sus adaptadores de red e información sobre su modem/router.

Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

4	Red	
4.1	Nombre del equipo	IBM-PC
4.2	Nombre del Dns	IBM-PC
4.3	Dominio	-
4.4	Grupo de trabajo	WORKGROUP
4.5	Nombre de Usuario	Ibm
4.6	Servidores Dns	9.64.163.21 9.64.162.21
4.7	Dirección IP	9.136.49.29
4.8	Configuración Proxy	
4.8.1	Proxy habilitado	No
4.8.2	Dirección IP del proxy	-
4.8.3	Dirección IP para la configuración automática del proxy.	-
4.8.4	No usar proxy para direcciones locales	No

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar



Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

4.10	Adaptadores de Red	
4.10.1.1	Dispositivo de Red	Intel(R) PRO/Wireless LAN 2100 3B Mini PCI Adapter
4.10.1.2	Tipo	71
4.10.1.3	Estado Del Cable	Desconectado
4.10.1.4	DHCP Habilitado	Yes
4.10.1.5	Dirección IP	0.0.0.0
4.10.1.6	Autoconfiguración habilitada	Yes
4.10.1.7	Máscara de subred	-
4.10.1.8	Gateway por defecto	0.0.0.0
4.10.1.9	Servidor DNS	-
4.10.1.10	WINS Habilitado	No
4.10.1.11	Servidor WINS	-
4.10.1.12	Dirección de Multidifusión	0.0.0.0

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar



Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

4.11 Informacion Wireless

4.11.1.1	Nombre de la Conexión	Conexión de red inalámbrica
4.11.1.2	Estado de la Conexión	Desconectado
4.11.1.3	SSID	-
4.11.1.4	BSSID	-
4.11.1.5	Modo de la Autentificación	Abierto
4.11.1.6	Tipo de Cifrado	WEP
4.11.1.7	Canal	1
4.11.1.8	Calidad de la Señal	Ninguna Señal
4.11.1.9	Velocidad de Acoplamiento	11 Mbit/s
4.11.1.10	Tarifas Soportadas	11,5,2,1 Mbit/s
4.11.1.11	Modo De Infraestructura	Infraestructura

4.12 Información del Módem/Router

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar



4.9.5 Correo Electrónico.

Esta pestaña muestra la configuración de las cuentas creadas en Outlook y Outlook Express.

Información del sistema - Asistente de Mantenimiento LAN+PC

Información Del Sistema

Sistema | Windows | Hardware | Red | Correo Electrónico | Todos los Detalles

5.1 Cuentas de Correo Outlook

Ninguna Información Encontrada

5.2 Cuentas de Correo Outlook Express

Ninguna Información Encontrada

5.3 Cuentas de Windows Mail

Ninguna Información Encontrada

Cerrar | Imprimir | Guardar | Actualizar

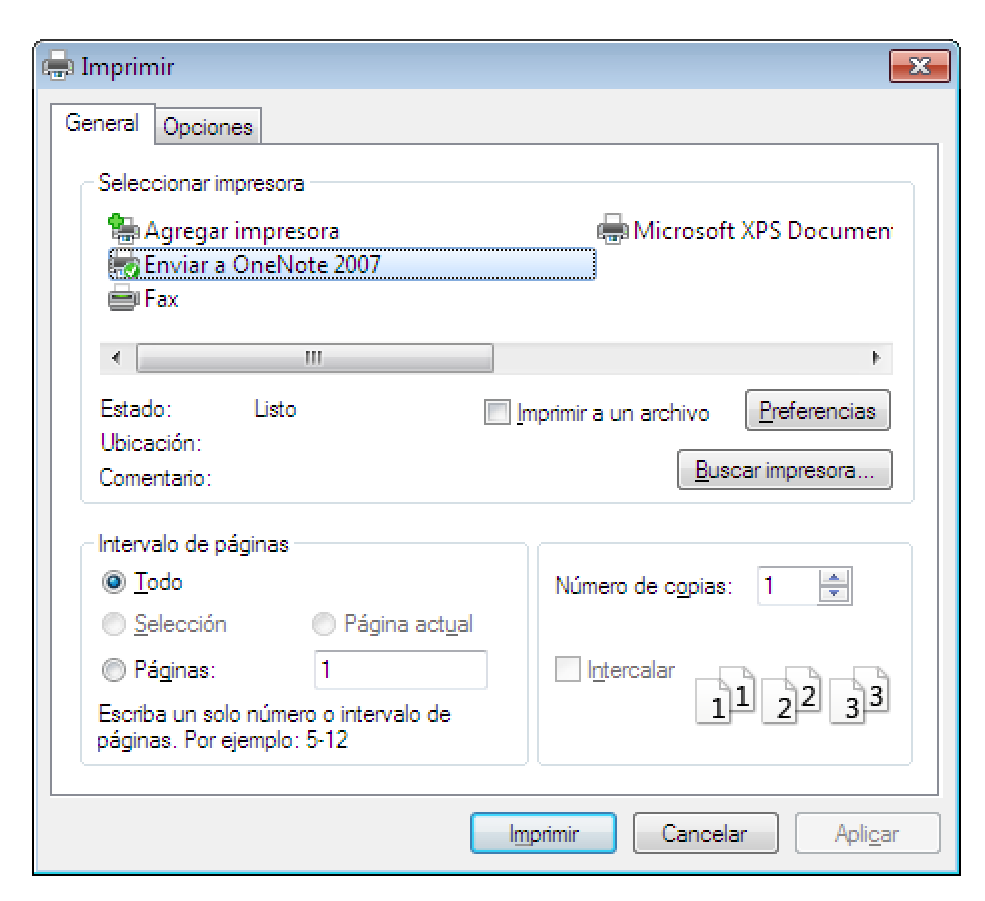
4.9.6 Todos los detalles.

Muestra todas las características listadas en pestañas anteriores pero en una sola.



4.10 BOTÓN DE IMPRIMIR ESTA PÁGINA

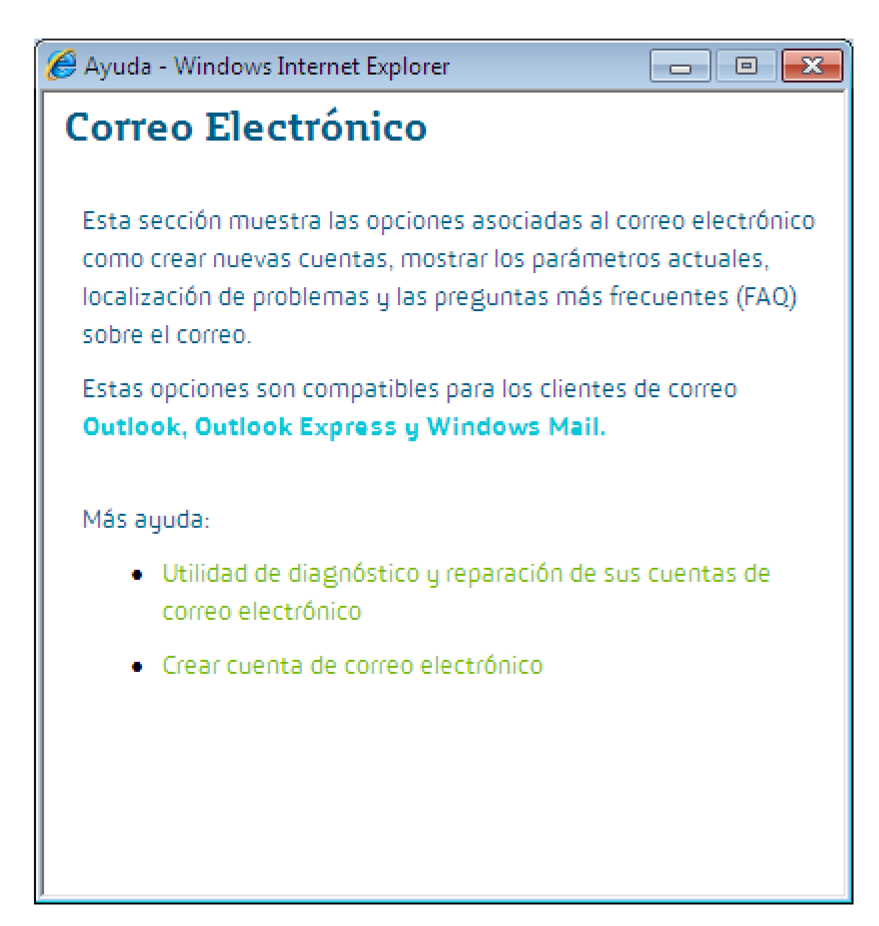
A través de este botón Imprimir, usted puede imprimir la página actual por cualquiera de las impresoras configuradas en su equipo. El botón enlaza directamente con el menú de selección de impresoras:





4.11 BOTÓN DE AYUDA

El botón de Ayuda [Ayuda [?]], puede solicitar información complementaria acerca de la opción que esté visitando en ese momento.



5. DETECCIONES Y REPARACIONES AUTOMÁTICAS DE PROBLEMAS

En el punto anterior se han explicado los diferentes menús a los que se puede acceder cuando se ejecuta el Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar. Sin embargo, la verdadera potencia de la aplicación reside en la detección automática de problemas en el ordenador del cliente, sin necesidad de que éste necesite ejecutar la aplicación. De esta forma, simplemente con que el cliente intente conectarse a Internet a través del Internet Explorer, o intente acceder a su cuenta



de correo en Outlook Express, el Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar detecta de forma automática la posible existencia de errores, informando de los pasos a seguir para solucionarlos.

A continuación se explican algunos de los problemas que el agente es capaz de detectar de forma automática.

5.1 PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar chequea automáticamente la conectividad del cliente a Internet cada vez que el usuario abre el navegador Internet Explorer e intenta acceder a alguna página web.

Si el Asistente detecta cualquier error al abrir la página, el asistente se abrirá automáticamente.

Al pulsar el botón "Revisar la configuración de mi Conexión a Internet" el asistente reliza una serie de comprobaciones de red y va mostrando una serie de mensajes.

Estos mensajes están relacionados con la correcta conexión de los cables, si existe algún elemento intermedio entre su PC y su router, la posible actuación de un firewall, la posibilidad de restaurar una configuración de red antigua, reiniciar el router,...

Si el Asistente no lograse solucionar su problema aparecería el siguiente mensaje



En caso se que si lograse solucionar el problema, aparecería este otro mensaje.



5.2 PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN DE CORREO

El Asistente de Mantenimiento LAN+PC de Movistar chequea automáticamente la configuración de correo del cliente cada vez que el usuario abre entra en el Outlook Express.
Si el Asistente detecta cualquier error en la configuración del correo, automáticamente mostrará los mensajes apropiados para solucionar el problema.

El Asistente detecta que existe algún tipo de problema en la definición de la cuenta de correo de Movistar.net y ofrece la posibilidad de ejecutar un diagnóstico, pulsando el botón "Revisar la configuración de mi Correo Electrónico"

El asistente realiza comprobaciones con el servidor de correo entrante. Si hay algún problema muestra el siguiente mensaje





Después de varias comprobaciones, el Asistente muestra un resumen con los problemas de configuración de su cuenta de correo.